

Inkluderande kriskommunikation: Samverkan och användarinvolvering för ökad tillgänglighet

Publik redovisning av genomförande, resultat och
lärdomar

Koordinerande organisation: Länsstyrelsen i Skåne län

Projektledare: Mikael Ringman

**Titel: Inkluderande kriskommunikation:
Samverkan och användarinvolvering för ökad tillgänglighet**

Engelsk titel: Inclusive crisis communication:
Collaboration and user involvement for increased accessibility

Projektperiod: 1 december 2025 – 31 maj 2026

Projektnummer: 2025-03627

Diarienummer: 2025-03627

Ev. övriga projektdeltagare och deras organisation:
Stiftelsen Funka

Datum: [Klicka här för att ange datum](#)

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Genomförande	4
3	Resultat	6
4	Slutsatser och lärdomar	7
5	Bilagor och länkar	9

1 Sammanfattning

Trots lagkrav att krisinformation ska nå hela befolkningen brister den ofta i tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. I det här projektet har vi undersökt varför det brister och vad som behöver förändras.

Vi genomförde en omfattande kartläggning genom en enkät till kommuner i fyra olika län, djupintervjuer med 14 funktionsrättsorganisationer samt en internationell omvärldsbevakning.

Resultaten från enkäten visar på ett betydande samverkansgap: 85 % av kommunerna har en process för krisinformation, men endast 31 % haft kontakt med funktionsrättsorganisationer i frågan. Funktionsrättsorganisationerna å sin sida rapporterar att de sällan eller aldrig blir inbjudna att medverka i planering eller krisövningar på kommunal nivå, och där kontakt finns handlar den främst om passiv förmedling av information från kommunen. Samtidigt har funktionsrättsorganisationerna betydande kunskap kring tillgänglighet som de gärna delar med sig av. Kartläggningen visar också att det saknas gemensamma mallar, checklistor och metodstöd på nationell nivå, något kommunerna explicit efterfrågar.

Baserat på resultaten från kartläggningen tog vi fram en visuell systembild över informationsflödet där vi även visualiserade vilka samarbetsstrukturer som krävs före, under och efter en kris för att förbättra tillgängligheten i krisinformation på ett systematiskt och hållbart sätt.

De viktigaste slutsatserna är att:

- En förflyttning behöver ske där personer med funktionsnedsättning ses som aktiva resurser i beredskapssystemet, i stället för passiva mottagare.
- Tillgänglighetsarbetet måste ske i samspel med brukarorganisationerna och integreras i kommuners och myndigheters arbete i ett tidigt skede, innan krisen händer.
- Dessutom behöver kommunerna praktiska verktyg som mallar och checklistor, och en modell för samverkan mellan kommuner och funktionsrättsorganisationer.

Detta vill vi ta fram i nästa steg, i ett genomförandeprojekt.

2 Genomförande

Projektet genomfördes i fyra steg med löpande involvering av både kommuner och funktionsrättsorganisationer.

Arbetspaket 1: Kartläggning av nuläge och omvärld (december 2025–februari 2026)

Projektet inleddes med en systematisk kartläggning av hur krisinformation produceras och sprids idag. Stiftelsen Funka analyserade relevanta dokument och genomförde intervjuer med nyckelpersoner hos regionala och nationella myndigheter för att dokumentera befintliga rutiner, ansvarsfördelning och samarbetsstrukturer. Länsstyrelsen Skåne dokumenterade hur kommuner arbetar, utifrån erfarenheterna i nätverket för kriskommunikatörer i länet.

Parallellt genomfördes en litteraturöversikt av nationella och internationella studier och initiativ, för att identifiera styrkor, goda exempel och förbättringsområden. Nationella studier från bland annat Myndigheten för Delaktighet bekräftade projektets utgångspunkt: kommuner har behov av metodstöd och kunskap för att kunna säkerställa tillgänglighet i krisinformation. Litteraturöversikten identifierade även goda exempel från Finland, Storbritannien och Australien som visar hur personer med funktionsnedsättningar kan involveras redan i behovsanalysen och delta aktivt i framtagande av tillgängligt och för målgruppen relevant material.

Arbetspaket 2: Behovsanalys och användarinvolvering (januari–mars 2026)

Kärnan i projektet var en djupgående behovsanalys med två parallella spår. För det första genomfördes en enkät till kommunikations- och beredskapsansvariga i kommuner, i Skåne, Norrbotten, Kalmar och Västra Götalands län. Enkäten skickades ut av Länsstyrelsen Skåne med mål att kartlägga befintliga rutiner, nivå på samverkan och upplevda hinder. I samband med enkäten anordnades två virtuella frågestunder där kommuner bidrog med ytterligare information och önskemål kring det stöd som de skulle kunna behöva på området. Samtidigt genomförde Stiftelsen Funka en workshop och uppföljande intervjuer med 14 funktionsrättsorganisationer som representerande ett brett spektrum av funktionsnedsättningar inklusive bland annat hörselnedsättning, dövhet, synnedsättning, blindhet, motoriska nedsättningar, neuropsykiatriska nedsättningar, autism, intellektuella funktionsnedsättningar samt läs- och skrivproblematik.

Arbetspaket 3: Framtagande av systembild och samverkansmodell (april 2026)

Baserat på det insamlade materialet genomfördes ett syntesarbete där projektgruppen (både Länsstyrelsen Skåne och Stiftelsen Funka) utvecklade en visuell systembild över informationsflödet mellan nationell nivå (MSB/Krisinformation.se), regional nivå (länsstyrelser) och kommuner, med funktionsrättsorganisationerna som en aktiv part i

systemet. I systembilden visualiserades vilka samarbetsstrukturer som krävs före, under och efter en kris för att avhjälpa de identifierade systemfelen.

Arbetspaket 4: Validering och framtidsplanering (maj 2026)

Den 13 maj 2026 genomfördes en gemensam valideringsworkshop med representanter från länsstyrelser, regioner, kommuner, nationella myndigheter och funktionsrättsorganisationer. Systembilden och samverkansmodellen presenterades och diskuterades, och deltagarnas erfarenheter och synpunkter samlades in för att säkra att modellen speglar verkliga behov. Workshopen bekräftade systembilden och tydliggjorde ytterligare att det krävs tidigt samarbete mellan kommuner och funktionsrättsorganisationer före krisen, inte under den.

3 Resultat

Ett av de viktigaste resultaten från projektet är att vi identifierat kritiska systemfel som ligger till grund för bristerna i tillgänglighet, samt att innehållet i den krisinformation som ges inte alltid är relevant för personer med funktionsnedsättning. Genom att tydligt ringa in problemområden har vi lagt grunden för ett genomförandeprojekt där bristerna kan åtgärdas på ett hållbart och effektivt sätt.

De tre systemfelen är:

1. Samverkansgapet: 69 % av tillfrågade kommuner saknar helt samverkan med funktionsrättsorganisationer kring krisinformation. Det innebär att myndigheter tar fram och sprider krisinformation, utan kännedom om vilken information dessa målgrupper har behov av, utan att veta om informationen faktiskt når fram och utan tillgång till den kunskap och de kanaler som funktionsrättsorganisationerna redan har. Samtliga funktionsrättsorganisationer som vi intervjuade under projektet efterfrågar möjligheter till samarbete med kommuner och myndigheter där de kan bidra med expertis och material de utvecklat på sin sida.
2. Stuprörsorganisering: Ansvar för beredskap och funktionsrättsfrågor ligger ofta på skilda avdelningar inom kommunerna utan fungerande kontaktytor. Detta har bland annat lett till missuppfattningar som att anlita externa tillgänglighetskonsulter för att granska information kan likställas med direkt dialog med användarna.
3. Brist på nationell normering: Det saknas systematiskt stöd och standardiserade mallar från nationell nivå, vilket tvingar varje kommun att uppfinna hjulet under tidspress. Kommunerna som deltog i enkäten i förberedelseprojektet efterfrågar därför konkreta stöd när det gäller metoder och mallar snarare än allmänna riktlinjer.

Det andra huvudsakliga resultatet är den systembild vi tagit fram och validerat tillsammans med kommuner, länsstyrelser, nationella myndigheter och funktionsrättsorganisationer. Bilden visualiserar aktörernas roller, och vilka

samarbetsstrukturer som skulle krävas före, under och efter krisen för att kunna avhjälpa de identifierade systemfelen. Bilden omfattar både ökad samverkan mellan offentliga aktörer, och mellan offentliga aktörer och funktionsrättsorganisationer.

Ett centralt hinder vi har identifierat är att kommuner ofta upplever att de behöver ha färdiga förslag eller konkret material att presentera innan de tar kontakt med funktionsrättsorganisationerna. Kontakten ses som en remiss snarare än en dialog, något som sker när arbetet redan är gjort, för att inhämta synpunkter, snarare än i ett tidigt skede där organisationernas kunskap kan forma inriktningen. Detta synsätt motverkar just den typ av tidig och jämlik involvering som projektet visar är avgörande.

4 Slutsatser och lärdomar

Projektet har bidragit till något som ofta saknas i tidigare studier och analyser av tillgänglig samhällskommunikation: en gemensam och faktabaserad bild av varför det går fel, inte bara att det gör det. Systembilden och de tre identifierade felen skapar en gemensam utgångspunkt för kommuner, myndigheter och funktionsrättsorganisationer vilket i sig är en förutsättning för att tillsammans kunna ta fram konkreta och hållbara modeller och verktyg som skapar förändring.

En central systemlärodom är att myndigheter och kommuner behöver omvärdera hur de ser på målgruppen. Funktionsrättsorganisationerna är inte enbart mottagare av information – de är resurser med djup expertkunskap om sina egna behov, kanaler in till sina grupper och eget framtaget material som kommuner skulle kunna ha stor nytta av. Så länge detta perspektiv saknas riskerar tillgänglighetsarbetet att reduceras till efterhandsanpassningar som saknar viktiga perspektiv och varken når fram eller används. I ett större systemperspektiv pekar projektet på ett mönster som sannolikt gäller långt bortom krisinformation: när tillgänglighetsarbete sker utan direkt involvering av målgruppen riskerar det att bli en teknisk övning som missar det väsentliga. Lärdomen att externa experter inte kan ersätta dialog med faktiska användare är relevant för alla offentliga aktörer som arbetar med kommunikation riktad till hela befolkningen. En granskning av tillgänglighet omfattar inte heller själva innehållet, vilket innebär att avgörande frågor kan missas i kriskommunikationen, exempelvis vilka skyddsrum som kan ta emot elrullstolar eller att det finns papper och penna för att kommunicera när hörapparater inte kan laddas.

Kartläggningen har också bekräftat att den allra viktigaste fasen för tillgänglighetsarbete är före krisen. Om relationer, mallar och rutiner inte är etablerade finns vare sig tid eller resurser att göra ett grundligt arbete när en kris väl inträffat och information måste ut på kort tid. Det proaktiva perspektivet måste därför förankras i ordinarie processer. Det viktigaste att ta vidare är därför att dels bygga upp en solid samverkan mellan kommuner och funktionsrättsorganisationer i tidigt skede, och ta fram konkreta rutiner, testade mallar och tydliga kontaktytor så att de är på plats innan nästa kris inträffar.

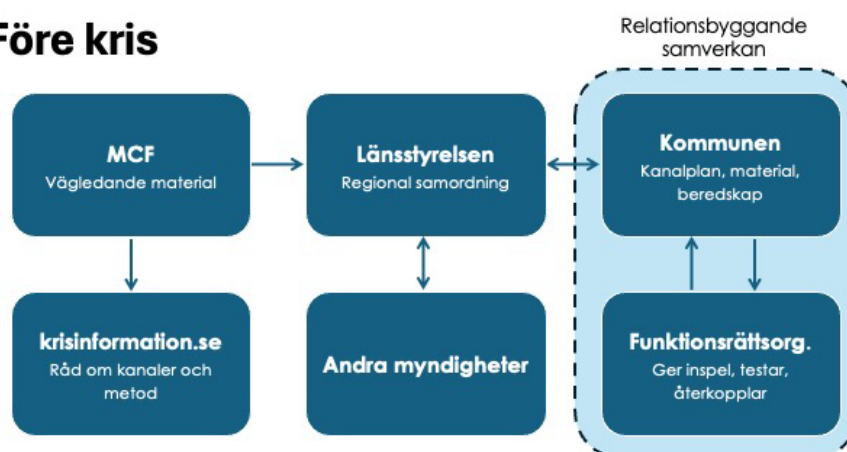
Den mest överförbara lärdomen för andra projekt och aktörer är att involvering måste ske tidigt och återkommande, inte som en engångsinsats i slutet av en process. Funktionsrättsorganisationerna har både kunskap, material och kanaler som kommunerna behöver, men som de inte kände till. En tidig och jämlik involvering av dessa organisationer är avgörande för att nå faktisk förändring.

5 Bilagor och länkar

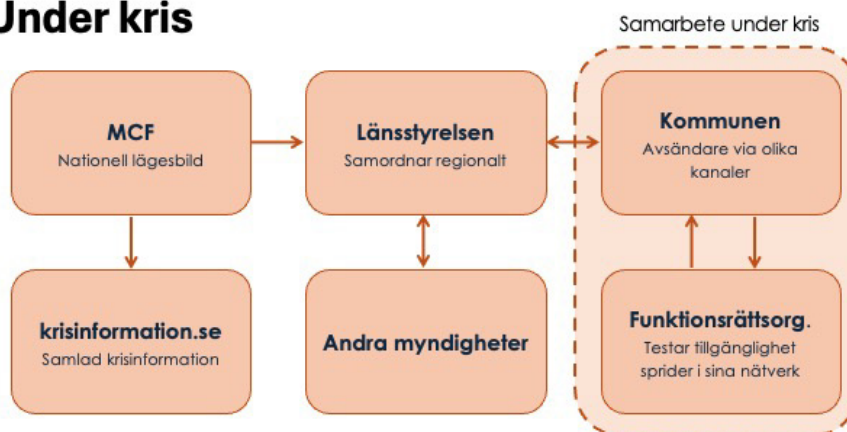
Systembild för informationsflöden och samverkan

Systembilden visar informationsflödet mellan nationell nivå (MSB/Krisinformation.se), regional nivå (länsstyrelser) och kommuner, med funktionsrättsorganisationerna som en aktiv part. Den synliggör även de samarbetsstrukturer som behöver finnas före, under och efter en kris för att säkerställa att krisinformationen är relevant och tillgänglig för personer med funktionsnedsättningar.

Före kris



Under kris



Efter kris

